

## **ADENDA No 2**

### **Invitación Pública No 5 de 2019**

**OBJETO:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y OPERADOR, PARA EL DESPLAZAMIENTO, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN, QUE PERMITA ATENDER LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES, COMO PARTE DE LA ATENCIÓN INTEGRAL DE SUS ASEGURADOS.

**Positiva Compañía de Seguros S.A.**, previa valoración y estudio de las solicitudes y/o observaciones relacionadas con los Términos de Referencia Definitivos, recibidas de interesados en el proceso, a través del correo electrónico establecido para aquél fin, así como de las observaciones, sugerencias y solicitudes expresadas por los proponentes participantes en la Audiencia de la “*Audiencia de Asignación de Precisión de Pliegos y Matriz de Riesgos*”, celebrada el 23 de julio de 2014 en las instalaciones de la entidad, de conformidad con los principios de pluralidad, publicidad, transparencia y en aras de dar cumplimiento al deber de selección objetiva procede a expedir la presente Adenda No 2 al documento Términos de Referencia Definitivos, de la Invitación Pública No 5 de 2019, modificando lo relacionado a continuación, que quedará de la siguiente manera:

(...)

### **1.3. OBLIGACIONES DEL PROPONENTE ADJUDICATARIO**

(...)

#### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

1. *Recibir la solicitud de servicios, a través de la plataforma CUIDA 2.0 suministrada por Positiva y responder sobre la misma de acuerdo con los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio para tal fin.*
2. *Suministrar para la ejecución del contrato personal suficiente, idóneo, calificado y capacitado contando como mínimo con el siguiente recurso humano, el cual deberá estar en la capacidad de atender y administrar la operación de Positiva, y contar con los siguientes perfiles:*

#### *A.1. Un (1) Gerente de cuenta.*

- *Con título profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos de conocimiento: Administración, Ingeniería Industrial o afines, Economía y/o afines de una institución educativa superior avalada por el Ministerio de Educación Nacional.*
- *Con un mínimo de 5 años de experiencia en el sector de agencia de viajes y turismo, de los cuales deberá acreditar como mínimo un (1) año de experiencia en coordinación y/o dirección de grupos de trabajo en agencias de viajes y turismo y negociación y administración de convenios de viajes y turismo corporativos y/o en paquetes.*

- *Acreditar experiencia en servicio al cliente dentro de los últimos cinco años.*

*El CONTRATISTA deberá garantizar que el Gerente de cuenta tenga dentro de sus funciones, las siguientes:*

- *Negociar con los proveedores de servicios de transporte aéreo nacional e internacional, de transporte de pasajeros por carretera y de servicios de alojamiento en hotel y manutención.*
- *Facilitador de situaciones presentadas durante la ejecución del contrato.*
- *Ser el responsable de dar respuesta y atender los incidentes, quejas y situaciones anómalas y/o irregulares que se lleguen a presentar relacionadas con la ejecución del contrato.*
- *Atender los requerimientos y/o peticiones que le sean efectuados por Positiva y que se relacionen con el objeto del contrato.*
- *Asistir a las reuniones a las cuales sea citado por Positiva relacionadas con el objeto del contrato.*
- *Negociar, administrar y hacer seguimiento a los beneficios que le corresponda a Positiva por el volumen de suministro de tiquetes aéreos.*
- *Hacer seguimiento, atender y verificar la debida aplicación de las sanciones y/o multas que se lleguen a presentar por el no uso de tiquetes y/o reservas de alojamiento en hotel y manutención.*
- *Hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, y responder al supervisor y/o interventor del contrato cuando se le notifiquen sanciones aplicables a su incumplimiento.*
- *Diseñar e implementar junto con su equipo las acciones de mejora y correctivas que se requieran para dar cumplimiento al objeto del contrato bajo los estándares requeridos por la Compañía.*

## **A.2. Siete (7) Asesores**

*Con Formación técnica o tecnológica en carreras afines con Administración y/o Gestión turística de una institución de educación no formal autorizada por el ministerio de educación, o acreditación de últimos semestres de pregrado (sexto semestre en adelante) en carreras afines con administración y/o gestión turística de una institución de educación superior aprobada por el Ministerio de Educación con dos (2) años mínimos de experiencia acreditada en manejo de reservas aéreas y/o terrestres, hoteles y tarifas.*

*Acreditación: La formación del equipo de trabajo se deberá acreditar con la Hoja de Vida (Formato Función Pública) de cada uno de sus integrantes debidamente diligenciadas y sus documentos soporte académicos y de experiencia: Copia del diploma de formación de profesional, técnico profesional o tecnólogo o la certificación de una institución de educación cuenta con la acreditación ante el Ministerio de Educación Nacional y los certificados de experiencia laboral en el cual se señale nombre y NIT de la empresa que la expide, cargo, fecha de ingreso y de egreso. En los casos que el ente que certifica la experiencia sea el mismo proponente debe ser soportado con la copia del contrato donde se acredite dicha actividad.*

*En caso de presentarse cambios en el personal que soporta la operación, deberán remitir las hojas de vida a la compañía soportando el cumplimiento de los requisitos anteriormente*

- 3. Realizar el registro de toda la gestión para el asegurado en la herramienta de gestión CUIDA 2.0 dispuesta por la POSITIVA.*
- 4. Notificar al asegurado todos los servicios a prestar (asignación de tiquetes aéreos, terrestres intermunicipales, reserva hotelera y alimentación) previamente para asegurar que se preste el servicio en las mejores condiciones posibles.*
- 5. Informar de manera inmediata a la Compañía de cualquier situación que pueda afectar la prestación del servicio*
- 6. Soportar la prestación de todos los servicios brindados a los asegurados en la herramienta transaccional CUIDA 2.0, y como soportes de la factura si son requeridos en la forma de pago.*
- 7. El CONTRATISTA debe hacerse cargo de todas las autorizaciones emitidas durante la vigencia del contrato. En caso que el contrato se termine y queden autorizaciones pendientes, EL CONTRATISTA deberá hacerse cargo de ellas en su totalidad.*
- 8. Emitir respuesta oportuna a las PQR, solicitudes o requerimientos que realice la compañía. Establecidas en los Acuerdos de Servicio (ANS).*
- 9. Garantizar que el personal mínimo requerido para el desarrollo de este Contrato sea exclusivo para la operación de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.*
- 10. Atender los requerimientos que le sean efectuados por las autoridades de los actos u omisiones, en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del CONTRATO, cuando con ellos cause perjuicio a la Entidad o a terceros*
- 11. Realizar los cambios de los asesores (agentes) que POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. solicite para mejorar el servicio, previa validación y acuerdo entre las partes, aplicando los procedimientos internos que correspondan para estos casos.*
- 12. Permitir el ingreso al personal de la Compañía, entes de control o personal designado para procesos de auditoria los cuales podrán realizar visitar de campo a la red de proveedores para validar las condiciones de prestación de los servicios descritos en el objeto contractual.*
- 13. Contar con al menos un GDS (Sistema de distribución global) que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos. El CONTRATISTA debe adjuntar certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes. El CONTRATISTA debe mantener al menos un GDS operativo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato.*
- 14. El proveedor debe realizar giros a los asegurados, cuando por cualquier eventualidad no sea posible el suministro de reserva de tiquetes terrestres o aéreos, o cuando POSITIVA se lo solicite.*
- 15. Contar con la infraestructura necesaria para suministrar los tiquetes y/o reservas a la Compañía, en el horario entre 6:00 a.m. y 10:00 p.m., los 365 días del año.  
Para los fines de semana, el proveedor debe garantizar soporte telefónico 24 horas, para solicitudes extraordinarias que se manejen en la operación logística de autorizaciones, tales como tutelas o gestiones para clientes VIP.*

16. Garantizar la tarifa más económica en cada trayecto solicitado, para el desplazamiento, alojamiento y alimentación.
17. El proveedor debe adjuntar 3 cotizaciones en las páginas web de las diferentes aerolíneas y páginas destinadas para compra de tiquetes aéreos, o a través de los GDS, para garantizar que en el momento que adquirió el tiquete, lo hizo para el precio más económico.
18. Garantizar la transferencia del beneficio establecido por las aerolíneas conocidas como Programa Up Front o similar, por la compra de tiquetes.
19. Gestionar las penalidades a que haya lugar bajo los siguientes criterios:
  - Hoteles: No debe haber cobro de sanción siempre y cuando se cancele la reserva hasta el día anterior del consumo del servicio. En caso contrario se someterá a las políticas del hotel.
  - Tiquetes aéreos: Se debe garantizar que Positiva pueda disponer del mismo tiquete teniendo en cuenta que se realizara el pago de la penalidad y de la diferencia de valor del tiquete cuando se re programe la fecha de viaje esto para el caso que el asegurado no se presente al vuelo o pierda el vuelo por cualquier motivo ya sea relacionado con la gestión de la compañía o por la gestión del mismo asegurado. (Se debe llevar un banco de tiquetes no volados y no utilizados, y rendir un informe mensual para disponer de los mismos).
  - Tiquetes terrestres: En caso de no presentarse el paciente el día que se acordó el servicio, le garantice el tiquete durante los siguientes 30 días para que el mismo haga el viaje que tenía programado. Únicamente se tendrá en cuenta el costo de la penalidad pasado este plazo y se reconocerá al momento del pago de la factura solo en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, para lo cual se debe soportar debidamente la causa que originó el caso.
20. Gestionar reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de manera mensual, de acuerdo con las políticas establecidas de cada aerolínea. EL CONTRATISTA debe garantizarle a Positiva, que los tiquetes que fueron pagados, siempre serán utilizados.
21. Garantizar la facturación o soportes de la facturación discriminada de acuerdo con requerimiento de POSITIVA y lo expresado en la Forma de pago.
22. No se aceptará ningún fee adicional al demandado por la aeronáutica civil (Tarifa administrativa), regulada cada año para tiquetes aéreos, reconocimiento de tarifas diferentes para lo pactado en tiquetes intermunicipales, servicio hotelero y alimentación. Así mismo no se aceptará intermediación en los servicios hoteleros.
23. POSITIVA podrá incluir servicios no contemplados, donde reconocerá la tarifa del servicio más un porcentaje de administración. Esta obligación se refiere a casos excepcionales donde al no estar pactada una tarifa dentro de los Anexos 8, 9 o 17 el proveedor la pueda prestar, nos soporte la tarifa que pagó, y Positiva reconocerá para cada servicio que se requiera un porcentaje de operación al contratista, el cual se acordará previamente. En el primer caso atípico que se presente se reconocerá un diez por ciento (10%) para garantizar la continuidad del servicio, posteriormente será obligatorio negociar el porcentaje de intermediación.
24. Garantizar la entrega de los informes de gestión con periodicidad mensual, los 5 primeros días calendario del mes siguiente al periodo de gestión y los que le sean requeridos por el supervisor y/o interventor del contrato.
25. Implementar las acciones de mejora y correctivas que se requieran a través del Supervisor y/o Interventor según el caso.

26. *Es importante tener presente que teniendo en cuenta el objeto del presente contrato, EL CONTRATISTA en cualquier tiempo, podrá ser auditado por parte del CONTRATANTE o por parte de los organismos de control tanto internos como externos, con el fin de verificarse el cumplimiento de las obligaciones del presente contrato.*
27. *Para la gestión de servicios a favor de usuarios asegurados de Positiva El CONTRATISTA recibirá la solicitud de servicios, a través de la plataforma CUIDA 2.0 (Herramienta tecnológica WEB de gestión que surgió como un proyecto en POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., dado que en todo momento se ha hecho indispensable diferenciar las prestaciones asistenciales como ventaja competitiva empresarial en el sector asegurador), suministrada por Positiva y este a su vez responderá sobre la misma de acuerdo con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio, adicional debe realizar la notificación vía correo electrónico al operador logístico de autorizaciones de la gestión realizada.*
28. *Suministrar tiquetes aéreos, tiquetes terrestres Intermunicipales, reservas hoteleras y alimentación a través los respectivos convenios a los que haya lugar.*
29. *Enviar los respectivos tiquetes o reservas de cualquier servicio, a través de la plataforma CUIDA 2.0, dispuesta por Positiva para tal fin, y/o situarlos en el lugar de recepción o entrega al asegurado, en cualquier hotel, terminal aérea o terrestre del país, en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.*
30. *Contar con los convenios a que haya lugar, para el suministro de tiquetes terrestres intermunicipales. Para tal efecto se detalla información de referencia en el (Anexo 10). Transporte Intermunicipal (Cantidad de servicios, Principales orígenes y principales destinos).*
31. *Contar con los convenios a que haya lugar para reservar con hoteles de diferentes categorías, con la disponibilidad para brindar hospedaje en distintas acomodaciones y alimentación a los asegurados, que indique la compañía, los cuales serán autorizados por la compañía entre las 24 y 72 horas previas al hospedaje. Para tal efecto se detalla información de referencia en los siguientes anexos:  
Anexo 8. Histórico de destinos de hospedaje.  
Anexo 9. Histórico de cantidad de servicios de alimentación.  
Anexo 10. Histórico Transporte intermunicipal (Principales orígenes y destinos)  
Anexo 11. Histórico Transporte aéreo.*
32. *Dar respuesta a las solicitudes de tarifas de los servicios que no estén acordados dentro de los presentes términos, en el tiempo establecido en los acuerdos de niveles de servicio – ANS.*
33. *Hacer firmar acuerdos de confidencialidad a su personal involucrado en la ejecución del contrato con POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.*
34. *Los acuerdos de niveles de servicio - ANS, se encuentran en el Anexo 12, estos podrán ser modificados de acuerdo a las necesidades de servicio, previa concertación entre las partes durante la ejecución del contrato.*
35. *Presentar, para el inicio del contrato, documento con una descripción detallada del Modelo Operacional para la prestación de los servicios, teniendo entre otros, los procedimientos de atención de cada servicio, supervisión y entrega de informes. Dentro del modelo operacional debe remitir el organigrama propuesto para la atención del contrato, las actividades del Back Office, las actividades del personal de*

*asesores, medición de indicadores de gestión, medición de acuerdos de nivel de servicio, la evidencia que este se alinea con el sistema de gestión de calidad y mejora continua. Dicho modelo podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la compañía y a la evolución del contrato.*

36. *Por lo menos quince (15) días antes de la terminación del contrato y de requerirlo POSITIVA, Brindar apoyo técnico y logístico para transferir los conocimientos requeridos, migrar información y capacitar al nuevo contratista en los procedimientos y operatividad para la ejecución del presente contrato u otro con idéntico objeto. Al efecto, el Supervisor y/o Interventor definirá de manera expresa el contenido y forma de la migración y capacitación.*
37. *El proponente adjudicatario deberá presentar un Protocolo donde se defina como gestionar la atención de pacientes que por su condición especial requieren un trato diferencial. Este Protocolo debe ser aprobado por Positiva, previo a su implementación y en todo caso antes del inicio de la ejecución contrato.*

(...)

### **2.3.1. Experiencia específica del proponente.**

El oferente debe presentar, mínimo (3) tres, máximo (5) cinco certificaciones de experiencia cuyo objeto esté relacionado con el del presente proceso, es decir: Prestación de servicios y operador, para el desplazamiento aéreo y terrestre, alojamiento y alimentación.

El oferente podrá acreditar experiencia a través de contratos cuyo objeto esté relacionado con el objeto del presente proceso siempre y cuando dentro de las actividades ejecutadas contemple el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, tiquetes terrestres intermunicipales, reserva hotelera, y alimentación.

Dos de los contratos certificados deberán tener un mínimo 6 meses de duración.

Las certificaciones de experiencia presentadas para este proceso, deben sumar entre todas el monto mínimo definido para esta invitación (100%) del valor del presupuesto de la presente invitación, o deberán haberse ejecutado en los últimos 5 años y estar terminados y liquidados.

Para aquellos casos en que la cuantía del valor indeterminado, se tendrá en cuenta el valor facturado por el contratista.

Cualquier inexactitud de la información contenida en las respectivas certificaciones podrá dar lugar al rechazo de la propuesta. Por lo anterior, POSITIVA Compañía de Seguros S.A. se reserva el derecho de verificar y solicitar ampliación de lo manifestado por el oferente. Las certificaciones de los contratos ejecutados, en ejecución y/o terminados, o su respectiva acta de liquidación.

Además de lo anterior, las certificaciones de experiencia deberían reunir la siguiente información:

- a. Nombre o razón social del contratante.
- b. Nombre o razón social del contratista.

- c. Valor del contrato, o facturación radicada por el contratista en caso de contratos de cuantía indeterminada.
- d. Fecha de iniciación del contrato
- e. Fecha de terminación del contrato.
- f. Objeto del contrato.
- g. La certificación debe venir debidamente suscrita por quien la expide.
- h. En caso de que la certificación sea expedida a un consorcio o unión temporal, en la misma debe identificarse el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes.
- i. Si la certificación incluye varios contratos, se debe identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando en cada uno de ellos sus plazos, valor o facturación radicada en caso que el contrato sea de cuantía indeterminada.
- j. Si en una de las certificaciones presentadas relaciona más de un contrato, solo se tendrán en cuenta aquellos contratos que cumplan con las condiciones solicitadas en este numeral.
- k. Datos de contacto de quien certifica. La Entidad se reserva el derecho de confirmar el contenido de las certificaciones.

En caso que el contrato haya sido ejecutado en la modalidad de consorcio o Unión Temporal, será tenido en cuenta sólo si el proponente tuvo una participación mayor al 60% en la ejecución de actividades similares al objeto de la presente Invitación. Si la certificación no indica el porcentaje de participación en el consorcio unión temporal, se deberá anexar documento idóneo que lo acredite (se entiende por documento idóneo la copia del documento de asociación en consorcio o unión temporal suscrito para la celebración del contrato que se quiere convalidar, o la copia del contrato donde se indique lo anterior).

**Debe presentarse una relación de las certificaciones de experiencia, aplicando el ANEXO 4.**

(...)

(...)

### **2.3.3. Acreditaciones Habilitantes:**

Los proponentes deberán aportar con su propuesta:

- CERTIFICADO VIGENTE DE REGISTRO EN DIRECCIÓN NACIONAL DE TURISMO: Aportar copia del certificado expedido por la entidad correspondiente, en el que conste que se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Turismo, el cual debe estar vigente durante la ejecución del contrato.
- CERTIFICACIÓN VIGENTE EMITIDA POR UN GDS PARA ACREDITAR LA RELACIÓN COMERCIAL: Aportar copia de al menos un GDS operativo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato.

**\*NOTA:** Se aceptan certificaciones de GDS que tenga el oferente, o la presentación de un certificado de código compartido o seudo compartido a nombre de un aliado estratégico. Las certificaciones señaladas, deberán estar vigentes durante el término de ejecución del contrato.

(...)

(...)

#### **ANEXO 5. MODELO DE MINUTA CONTRACTUAL Y ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD.**

(...)

#### **CLAUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO**

***El valor del presente contrato es de hasta \$6.138.816.309 (SEIS MIL CIENTO TREINTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS DIEZ Y SEIS MIL TRESCIENTOS NUEVE PESOS M/CTE) COP, dicha suma incluye el IVA y los demás tributos que se generen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del Contrato.***

***POSITIVA, pagará al CONTRATISTA dentro de los treinta días (30) hábiles posteriores a la presentación de la respectiva factura, en la cuenta bancaria reportada por parte del CONTRATISTA. El CONTRATISTA, se compromete a enviar a POSITIVA las facturas por usuario según el servicio autorizado, anexando los siguientes documentos como mínimo por cada servicio prestado: (El detalle de soportes por servicio se encuentra relacionado en el "INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE CUENTAS MEDICAS POR IPS, PROVEEDORES Y RECOBROS EPS, ANTE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.)***

***Tiquetes aéreos:***

- Factura de compra por usuario (Nombre del usuario, id del usuario, ruta, operador de la aerolínea la cual debe coincidir con lo registrado en la bitácora en Cuida 2.0, clase, No de vuelo , Hora y fecha de salida, ida y de regreso, siniestro y código CUPS)***
- Número de autorizaciones en la factura la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio.***
- Cotizaciones en las páginas web mínimo tres (3) - (según el anexo de los aeropuertos) de las diferentes aerolíneas y paginas destinadas para compra de tiquetes aéreos, o a través de los GDS, donde se evidencie que se realizó la compra del tiquete más económico.***
- Tiquete con la información detallada de compra.***
- Cuando el tiquete es del acompañante debe registrar el nombre completo Id de identificación y los números de autorización y esta información se debe registrar en la misma factura del usuario.***

### Tiquetes Intermunicipales:

- **Factura de compra por usuario (Nombre del usuario, id del usuario, ruta, nombre del operador el cual debe coincidir con el registro en la bitácora en Cuida 2.0, fecha de viaje de origen y fecha de viaje de regreso, destino origen y destino regreso los cuales deben coincidir con lo registrado en bitácora Cuida 2.0, número de tiquete y valor tiquete tarifas avaladas por positiva, siniestro y código CUPS.**
- **Número de autorizaciones en la factura la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio**
- **Formato identificando el traslado por la empresa.**

NOMBRE OPERADOR TURISTICO		OPERADOR			
		No TKT			
PASAJERO			TP DOCUMENTO	C.C <input type="checkbox"/> T.I <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/>	
GENERO	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	DOCUMENTO No		
FECHA DE EXPEDICION (d/m/a)			VALOR		
IDA	TIQUETE DE VIAJE NUMERO				
FECHA DE VIAJE	ORIGEN	DESTINO	No PASAJEROS		
REGRESO	TIQUETE DE VIAJE NUMERO				
FECHA DE VIAJE	ORIGEN	DESTINO	No PASAJEROS		

### Hospedaje y alimentación

- **Factura de compra por usuario (nombre del usuario, id del usuario, ruta, nombre del hotel como aparece en Rut y el comercial, Nit del Hotel el cual debe coincidir con el registro en la bitácora en Cuida 2.0, fecha de entrada y salida, valor tarifas avaladas por positiva, siniestro y código CUPS.**
- **Número de autorizaciones en la factura la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio.**
- **Soporte del registro o reserva con el nombre del Hotel donde se evidencie datos del usuario fecha de entra y salida, firmado por usuario que se hospedo y los servicios de alimentación que tomo.**

### Giros

- **Factura de compra por usuario (Nombre del usuario, id del usuario, nombre operador del giro) el cual debe coincidir con el registro en la bitácora en Cuida 2.0, fecha de giro, valor del servicio que incluye el costo del giro, valor del % de operación, siniestro y código CUPS).**
- **Número de autorizacion en la factura, la cual debe coincidir con el anexo 4 de Cuida 2.0 o soporte de la autorización de servicio donde se autoriza el giro.**
- **Soporte de la realización del Giro (tirilla) donde se identifique el número de documento del usuario quien es la persona que lo recibe, o apoderado el cual sustenta esta condición a través de una declaración juramentada.**

**NOTA: Para traslados intermunicipales: El valor del traslado de rutas intermunicipales que NO se encuentren expresadas en el Anexo nº 17. Tarifas intermunicipales (Archivo Excel independiente), será girado por el CONTRATISTA a los asegurados, acorde a los precios del mercado, lo cual se deberá soportar frente a la auditoría (Ejemplo: Resolución de tarifa de una empresa transportadora, pantallazo de página web donde se evidencie el valor de traslado, cotización del proveedor que lo presta) para que se realice el pago.**

**POSITIVA contempla el reconocimiento de un 12% de incremento en temporadas altas para tiquetes intermunicipales así:**

**15 Diciembre - 15 de Enero, Semana Santa, 20 de junio - 20 de julio, Semana de receso escolar (la semana inmediatamente anterior al feriado en que se conmemora el descubrimiento de América. Decreto 1373 de 2007).**

**El pago de los servicios de la presente invitación, se hará de acuerdo a los términos establecidos en la normatividad legal vigente, y demás disposiciones legales vigentes aplicables.**

**PARAGRAFO PRIMERO: El CONTRATISTA debe anexar la información señalada en la Resolución 3374 del 2000 (Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud "RIPS") y demás disposiciones legales vigentes aplicables, con el registro de los pacientes atendidos y facturados en este periodo de tiempo. Este cargue debe efectuarse en cualquier momento por medio del aplicativo web POSITIVA CUIDA 2.0.**

**EL CONTRATISTA podrá elegir el mecanismo de facturación entre presentación física de facturas o facturación electrónica**

- **Facturas presentación en Físico:** Las partes convienen que la presentación de las facturas físicas para cualquiera de los ramos, ARL, SALUD, ACCIDENTES PERSONALES y demás autorizados a Positiva se efectuará en las oficinas sucursales de **POSITIVA**. En consecuencia es expresa la mención en el sentido que en CASA MATRIZ de la Compañía no se recibirá este tipo de documentación (facturas, ni respuestas a glosas).

**Las facturas se podrán presentar únicamente en horario laboral dentro de los primeros 20 días calendarios de cada mes (esta fecha no se prorroga en caso de ser fin de semana o día festivo). Para el mes de diciembre, la Compañía se reserva el derecho de modificar dicho margen por efecto de los cierres contables.**

- **Facturas presentación electrónico:** se realizara a través del sistema de información que Positiva disponga, se encuentra disponible 7x24. Para el mes de diciembre, la compañía se reserva el derecho de modificar dicho margen por efecto de cierres contables.

**En la página web de POSITVA en el siguiente link <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx> encontrará las circulares, instructivo establecido para recibir, radicar, digitalizar y procesar las facturas y/o cuentas de cobro entregadas por los proveedores de prestaciones asistenciales, IPS, EPS y Proveedores a Positiva Compañía de Seguros S.A , ingreso a la herramienta de respuesta de glosas y soportes de pago.**

**Para el mes de diciembre, la Compañía se reserva el derecho de modificar dicho margen por efecto de los cierres contables, el cual será notificado por medio de la página web de la compañía.**

**Las condiciones del trámite de las facturas serán las incluidas en la normatividad legal vigente y demás disposiciones legales vigentes aplicables, así:**

- *El proveedor debe ingresar a la herramienta definida por Positiva para el proceso de Radicación y consulta de facturas, notificación y sustentación de glosas (único medio para este fin el cual se considerara como una notificación de las mismas), cargue de imágenes, RIPS y reporte de pagos.*
- *Una vez radicadas las facturas, **POSITIVA** tendrá un plazo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de radicación de la factura para formular y comunicar al **CONTRATISTA** las observaciones sobre las facturas, las cuales pueden ser devolución, aceptación o glosa.*
- *El proveedor debe ingresar a las herramientas definidas por Positiva para el proceso de Radicación y consulta de facturas, notificación y sustentación de glosas (único medio para este fin el cual se considerara como una notificación de las mismas), respuesta de glosas con cargue de imágenes, RIPS y reporte de pagos*
- *Para realizar el seguimiento de las facturas radicadas, devoluciones de facturas, notificación y sustentación de glosas, el **CONTRATISTA** se debe inscribir en el portal WEB de **POSITIVA** a través del siguiente Link <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>; preferiblemente por Google Chrome.*
- *El estado de las facturas y las notificaciones de glosa se efectuará **UNICAMENTE** por medio del Portal Web de **POSITIVA**, en el aplicativo POSITIVA CUIDA 2.0. <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>. Para su consulta se deberá*

crear los usuarios que requieran consultar la información.  
<https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>.

- Las facturas devueltas no se considerarán títulos valores exigibles hasta su nueva presentación, bajo las condiciones y términos establecidos por la ley.
- Una vez formuladas las glosas a una factura, **POSITIVA** no podrá formular nuevas glosas a la misma factura, salvo las que surjan de hechos detectados en la respuesta dada a la glosa inicial. Las notificaciones de glosas (de la auditoría retrospectiva) se efectuarán únicamente por medio del portal WEB <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>; de la compañía, de acuerdo con los parámetros de integración y agilidad consagrados en la Resolución 3047 de 2008, no se remitirán notificaciones por correo físico.
- El CONTRATISTA debe dar respuesta a las glosas presentadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción; lo podrá realizar a través del portal WEB o de forma física; éstas deben ser individuales por cada factura; incluir el número de radicado que registra en la notificación de glosa emitida por nuestra entidad y radicadas en los puntos autorizados.
- Una vez recibida la respuesta de las glosas, **POSITIVA** decidirá si levanta total o parcialmente las glosas o las deja como definitivas dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recepción.
- El pago de las facturas se hará a través de transferencia bancaria. Para descargar los pagos debe ingresar al siguiente link <https://www.positiva.gov.co/tramites-Servicios/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/prestaciones-asistenciales-econ%C3%B3micas/Paginas/cuentas-medicas.aspx>, estos serán actualizados semanalmente.

**PARAGRAFO SEGUNDO: El CONTRATISTA deberá cumplir con el procedimiento y las directrices previstas en el “INSTRUCTIVO PARA PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE CUENTAS MEDICAS POR IPS, PROVEEDORES Y RECOBROS EPS, ANTE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.” que es aplicable al servicio contratado en desarrollo del presente contrato, copia del cual se le hace entrega en la fecha de firma del presente contrato y declara El CONTRATISTA conocer y aceptar.**

**Dentro del costo facturado por servicio se debe incluir de manera discriminada en la misma factura el porcentaje de administración correspondiente para los servicios en que aplique.**

**PARAGRAFO TERCERO: Para tramitar el pago, el contratista deberá aportar al área correspondiente los siguientes documentos: a) Factura y/o Cuenta de cobro en original; b) certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal**

**de encontrarse al día en los pagos a la Seguridad Social y Parafiscales, si se trata de una persona natural aportará las planillas del pago realizado a través del Pila, correspondiente al mes de presentación de la factura y/o cuenta de cobro y c) el certificado de recibo a satisfacción expedido por el supervisor/interventor/interventor del contrato.**

**El pago se efectuará con base en la expedición y suscripción del certificado de recibo a satisfacción junto con los documentos citados en el párrafo anterior.**

(...)

### **3.1.2. Criterio de Servicio (200 puntos).**

*A.1. El oferente que tenga mayor número de convenios y/o alianzas con hoteles que dispongan de accesibilidad y habitaciones acondicionadas para personas en condición de discapacidad. (100 puntos)*

*Se otorgara el máximo puntaje, es decir 100 puntos, a la oferta que certifique y acredite, con las certificaciones correspondientes de los convenios que se tengan vigentes de los hoteles, y que dispongan de accesibilidad y habitaciones acondicionadas para personas en condición de discapacidad. Se aceptará la certificación de una cadena de hoteles con presencia en diferentes ciudades del país, mientras cumpla con los criterios de accesibilidad y habitaciones acondicionadas a personas en condición de discapacidad, el hotel de cada ciudad sumará para el cumplimiento del criterio.*

*La acreditación de los Convenios y/o Alianzas vigentes deberá hacerse a través de documento escrito, suscrito por los representantes del proponente y el hotel correspondiente.*

*La acreditación de la accesibilidad y habitaciones acondicionadas para personas en condición de discapacidad deberá hacerse a través de certificación expedida por el funcionario competente del hotel.*

*Al oferente que demuestre el mayor número de convenios y/o alianzas (MÁXIMO 30) se le otorgara el máximo puntaje.*

*La evaluación se hará teniendo en cuenta la siguiente fórmula:*

*Formula:*

*$$\text{Puntaje} = 100 \times \frac{\text{Número de convenios y/o alianzas ofrecidos por el oferente a calificar}}{\text{Mayor Número de convenios y/o alianzas ofrecidos entre todas las propuestas}}$$*

(...)

(...)

**ANEXO 4. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE.**

Nombre Entidad Contratante	Dirección	Teléfono	Objeto Contrato	Valor Contrat	Fecha Iniciación	Fecha de Terminación	Valor mensual ejecutado	Estado Ejecución Contrato

(...)

En lo demás, los Términos de Referencia Definitivos de la Invitación Pública No. 5 de 2019 conservan su vigencia y alcance

Dada en Bogotá D.C., a los 30 días del mes de julio de 2019.

**Positiva Compañía De Seguros S.A.**